



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 157-2026-MDSM-A

2627522

San Marcos, 14 de abril del 2026.

VISTO Y CONSIDERANDO:

Que la Municipalidad Distrital de San Marcos es un órgano de Gobierno Local que cuenta con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, y con sujeción al ordenamiento jurídico, de acuerdo a lo establecido en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, y modificatorias, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades, autonomía que otorga a las Municipalidades la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración. En consecuencia, la Municipalidad Distrital de San Marcos es una persona jurídica de derecho público con autonomía administrativa en asuntos de su competencia, teniendo como estructura orgánica básica el Consejo Municipal como ente normativo;

Que, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, reconoce el derecho de los administrados a formular quejas y reclamos respecto de la prestación de los servicios de la administración pública;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se aprueba el Reglamento del Sistema Nacional de Atención al Ciudadano, el cual establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública, incluyendo la implementación de mecanismos virtuales para su atención;

Que, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, ha establecido lineamientos para la implementación del Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, como herramienta para la recepción, registro, atención y seguimiento de los reclamos de los ciudadanos;

Que, en ese marco, resulta necesario formalizar la designación de los responsables del Libro de Reclamaciones Virtual de la Municipalidad Distrital de San Marcos, a fin de garantizar su adecuada administración, así como la atención oportuna, eficiente y transparente de los reclamos presentados por los ciudadanos;

Que, mediante los documentos de visto, las áreas competentes proponen la designación de los responsables del referido mecanismo de atención, en concordancia con la normativa vigente aplicable a las entidades públicas;

Por las consideraciones expuestas y con las facultades conferidas por el artículo 43° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades que establece: "*Las resoluciones de alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo*", en concordancia con el numeral 6), del artículo 20° del mismo cuerpo normativo que señala: "*Dictar decretos y resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas*".

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – **DESIGNAR** como responsable del Libro de Reclamaciones Virtual de la Municipalidad Distrital de San Marcos a la Abog. Vanessa Estefany Salinas Nivin, en su condición de Secretaria General de la entidad, quien estará a cargo de su administración, supervisión y correcto funcionamiento, conforme a la normativa vigente.





ARTÍCULO SEGUNDO. – **DISPONER** que la responsable designada cumpla con las siguientes funciones:

- a) Administrar y supervisar el funcionamiento del Libro de Reclamaciones Virtual de la entidad.
- b) Registrar, sistematizar y efectuar el seguimiento de los reclamos presentados por los ciudadanos.
- c) Coordinar con las unidades orgánicas competentes la atención oportuna de los reclamos.
- d) Verificar el cumplimiento de los plazos de atención establecidos en la normativa vigente.
- e) Elaborar reportes periódicos sobre la gestión de reclamos para la toma de decisiones.
- f) Proponer mejoras en los procesos de atención al ciudadano en base a los reclamos recibidos.

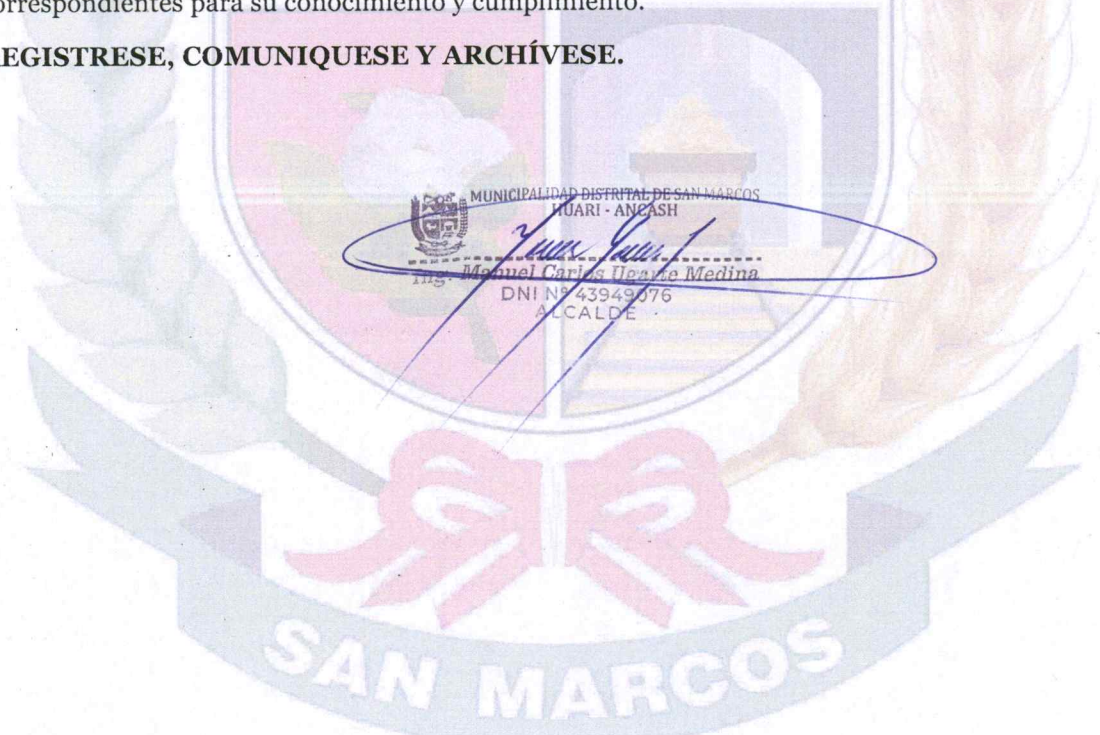
ARTÍCULO TERCERO. – **ENCARGAR** a la Oficina de Tecnologías de Información, garantizar el soporte técnico, operatividad y disponibilidad del Libro de Reclamaciones Virtual.

ARTÍCULO CUARTO. – **DISPONER** la publicación de la presente Resolución de Alcaldía en el portal institucional de la Municipalidad Distrital de San Marcos, conforme a las disposiciones de transparencia y acceso a la información pública.

ARTÍCULO QUINTO. – **DEJAR SIN EFECTO**, toda Resolución de Alcaldía y todo Acto Administrativo que se oponga a la presente Resolución.

NOTIFICAR la presente Resolución a los interesados y a las unidades orgánicas correspondientes para su conocimiento y cumplimiento.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARCOS
HUARI - ANCASH
Manuel Carlos Uscáte Medina
DNI N° 43949076
ALCALDE

